

8. Servicios bibliotecarios

CONCHA VARELA OROL y ROCÍO AMENEIROS RODRÍGUEZ

Universidade da Coruña

1. Introducción. ¿Servicios para quién?

En el año 2006 el Ministerio de Educación y Ciencia publicó un documento con el título *Bibliotecas escolares. Ideas y buenas prácticas*, un texto con el que se intenta dinamizar las bibliotecas de los centros educativos ante los retos que estos han de enfrentar en la denominada Sociedad de la Información. En este documento se incluye un cuadro para analizar la práctica de los servicios que el Ministerio considera que la biblioteca escolar ha de realizar¹. Aunque en un orden distinto al que nosotras seguiremos en el desarrollo de este módulo, los servicios tal y como los presenta este texto ministerial se sintetizan en la siguiente tabla:

SERVICIOS		
Servicio	Horario/Frecuencia	Responsables
Préstamo individual		
Préstamo colectivo a las aulas		
Préstamo domiciliario alumnado enfermo		
Préstamo interbibliotecario		
Información general (Información periódica a través de un boletín informativo, guías de la biblioteca...)		
Información de referencia		
Información/Orientación bibliográfica por petición individual		
Asesoramiento y apoyo al profesorado para complementar su labor docente		
Difusión selectiva de la información		
Difusión periódica de la colección (Exposición de novedades, guías temáticas, boletines de sumarios, recomendaciones específicas...)		
Visionado de vídeos, dvds, diapositivas. Audición.		
Acceso a documentos en soporte informático / uso del servicio de acceso a Internet		
Lectura y consulta en sala		
Acceso a catálogo (OPAC)		
Sección Web		
Apertura escolar		
Apertura extraescolar		

¹ GARCÍA GUERRERO, J. (2006) «De la biblioteca que tenemos a la biblioteca que queremos o fases para su transformación en centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje», en *Bibliotecas escolares. Ideas y buenas prácticas*. Disponible en <http://www.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?area=ccaa&id=84> [consulta 30/10/07].

Ciertamente, en la tabla parecen mezclarse lo que en Biblioteconomía denominamos servicios con lo que denominamos funciones e incluso tareas y actividades para prestar tales servicios. Pero visto con una mirada menos estricta, la realidad es que el texto recoge bastante bien los servicios tradicionales de las bibliotecas escolares, aunque añadiendo algunos servicios incorporados a raíz del desarrollo de las TIC. Pero si hemos de creer, y pensamos que sí debemos creer, los últimos estudios realizados en España sobre las bibliotecas escolares, en pocas bibliotecas de nuestros centros educativos se entraría en la mayoría de las filas a señalar algo.

Sin embargo, existe una cuestión previa al establecimiento de una taxonomía de servicios en la biblioteca escolar. Es la cuestión de a quienes se dirigen los servicios, pues éstos van a depender en gran medida de la respuesta a esta cuestión. Sin duda hay una primera evidencia: van dirigidos al alumnado y profesorado del centro escolar, sea éste de primera o segunda enseñanza. Pero el sistema escolar tiene otros protagonistas importantes, personal de administración y servicios, y padres y madres de los alumnos y alumnas, al menos. Todos ellos se suelen considerar usuarios de los servicios de la biblioteca. Ésta debe responder a sus necesidades informativas, formativas y lúdicas, principalmente relacionadas con su vinculación personal y profesional a la institución escolar y sus actores sociales. Camacho Espinosa en *La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa*², enumera algunas de las necesidades específicas de cada tipo de usuario (Tabla 1).

Ahora bien, ¿se podrían considerar otros tipos de usuarios? Normalmente, son usuarios de pleno derecho los miembros de la comunidad escolar pero este término puede entenderse de diferente manera según se determine la adscripción de unos u otros individuos a la misma. Además, la biblioteca puede autorizar el uso de sus servicios a otras personas ajenas a la comunidad escolar. Por tanto, el tipo de usuarios y su condición dependerán en gran medida de la política del centro educativo y su propia biblioteca.

Una segunda cuestión es saber si la biblioteca escolar ha de salir de los propios muros de la escuela y cómo lo ha de hacer. Dicho de otro modo, el papel de la biblioteca escolar dentro del sistema bibliotecario tendrá también incidencia en los servicios puestos en marcha y en la forma de realizarlos.

Los servicios constituyen el conjunto de prestaciones de la biblioteca a sus usuarios y que, de forma directa o indirecta, afectan y contribuyen a su buen funcionamiento.

² CAMACHO ESPINOSA, J. A. (2005) «La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa: un punto de vista documental» *Revista de educación*, nº extraordinario: Sociedad lectora y educación, 303-324.

Tabla 1

USUARIOS	NECESIDADES DOCUMENTALES E INFORMATIVAS
Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje, atendiendo al Proyecto Curricular del Centro Educativo • Información referencial • Lúdicas y de ocupación del ocio • Información cultural, deportiva... • Información de carácter general: local, provincial, regional... • La lectura para la ocupación del ocio y el desarrollo cultural • Comunicación con otros alumnos
Profesores	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de carácter didáctico general • Recursos de carácter didáctico específico, por especialidades • Información referencial • Información profesional, laboral y sindical • Información cultural, deportiva... • Información de carácter general: local, nacional, internacional... • Recursos para la investigación • Recursos para la formación permanente • Información administrativa • La lectura para la ocupación del ocio y el desarrollo cultural • Comunicación con otros profesores
Padres	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre la infancia y la juventud. Procesos evolutivos • Recursos para la educación y el aprendizaje de sus hijos • Información médico-sanitaria • Información sobre asociaciones de padres • Información referencial • Información sobre los niveles y planes de estudios • Información cultural, deportiva... • Información de carácter general: local, regional, nacional... • La lectura para la ocupación del ocio y el desarrollo cultural • Comunicación con otros padres
Personal no docente	<ul style="list-style-type: none"> • Información laboral y sindical • Recursos para la formación permanente • Información referencial • Información cultural, deportiva... • Información general: local, regional, nacional... • La lectura para la ocupación del ocio y el desarrollo cultural • Comunicación con otros compañeros

Por ello, la calidad de la biblioteca depende, en gran parte, del rendimiento de dichos servicios, que tendrán que ser evaluados de forma periódica en relación a la consecución de los objetivos propuestos, la eficiencia de los recursos asignados y la satisfacción de los usuarios.

Además de dar nuestra respuesta a estas preguntas –hay otras posibles respuestas, aunque nosotras no las compartamos–, queremos también señalar en esta Introduc-

ción el terreno fronterizo en que nos movemos tal y como se dispone el contenido de este libro. Dificilmente podemos hablar del servicio de lectura y consulta en la biblioteca sin hacer referencias a las colecciones y su organización o a la animación a la lectura. Más difícil aún, entrar en el servicio de información sin tocar temas de alfabetización informacional. Tampoco es posible hablar del préstamo sin referirnos a las colecciones y su organización, a la animación a la lectura y a la alfabetización informacional. Intentaremos limitarnos a las referencias.

2. Servicios presenciales y virtuales en la biblioteca escolar

Bajo el título genérico de este capítulo vamos a desarrollar los servicios que tradicionalmente se desarrollaban en las bibliotecas, podríamos decir que vamos a hablar de la biblioteca como espacio de interacción entre el personal, los usuarios y los recursos informativos, o lo que es lo mismo de la biblioteca como lugar de acceso a la información y al conocimiento.

Pero de todos es conocido que las NTIC han modificado sustancialmente este acceso, y que cada vez más servicios se desarrollan en el espacio virtual. Aún así la vieja biblioteca presencial convive con la virtual, la biblioteca reivindica su papel como lugar de encuentro, y por ello seguimos hablando, aunque a veces la terminología ya nos suene como antigua, de horarios de apertura, lectura en sala, información y referencia. Esto no implica que no tengamos en cuenta también las facilidades que nos ofrece a todos el terreno virtual, y especialmente en medios de población tan dispersa como la de los niños y niñas de las escuelas de Galicia.

2.1. El acceso a la biblioteca. Apertura en horarios lectivos y no lectivos

La biblioteca escolar debería prestar sus servicios como cualquier otra biblioteca en el horario más amplio posible, pero esa amplitud va a definirse en función de algunos parámetros como son:

- a) horarios de clase
- b) personal dedicado a la biblioteca
- c) funciones y compromisos de la biblioteca con el entorno del centro

En relación con los horarios de clase, es indudable que si concebimos la biblioteca escolar como un lugar de aprendizaje deberá estar abierta al menos durante el horario lectivo, esté atendida por personal bibliotecario, académico o bajo la atención de alumnos colaboradores, cuya contribución parece más adecuada en la educación secundaria o al menos en los últimos cursos de la primaria, o asociaciones de padres. Pero la apertura exclusiva en horario escolar hace que se produzcan problemas de

ajuste en la dedicación de la biblioteca a actividades de los cursos e individuales, que deben distribuirse a lo largo de un horario limitado.

Existe una tendencia a ampliar el horario de las bibliotecas escolares respecto al horario lectivo, basándose en que la biblioteca no debe actuar solamente como un lugar de aprendizaje, sino que debe hacerlo como un agente compensatorio de las desigualdades de oportunidades de las alumnas y alumnos, que deben poder emplear la biblioteca escolar para el estudio y la lectura cuando el medio familiar no puede ofrecerle el entorno y los materiales que requieren. Una posición en tal sentido ha sido adoptada por AGABEL (Asociación Galega polas Bibliotecas Escolares e a Lectura), en cuyo *Plano de Bibliotecas Escolares*³ podemos leer:

A biblioteca escolar favorecerá o cumprimento de tódolos obxectivos xerais da educación e non só os académicos, en especial os relativos á transversalidade, a corrección das desigualdades de orixe do alumnado, o acceso á cultura e o fomento da lectura.

A biblioteca escolar deberá permanecer aberta durante un amplo horario, que será superior en todo caso á xornada lectiva do alumnado.

Ahora bien, en la actualidad existe una demanda a abrir los centros durante horarios extraescolares, con objeto de solucionar los problemas familiares derivados de la inadecuación de los horarios de trabajo de los padres y madres y de la escuela. Las nuevas demandas sociales de horarios de apertura de la escuela harán que la ampliación del horario de la biblioteca más allá del horario lectivo se haga insoslayable en la mayoría de los centros.

En Galicia un documento de la Consellería de Educación⁴ señala respecto al tema del horario la conveniencia de su apertura en todo el horario lectivo y también en horario extraescolar:

O horario de funcionamento da biblioteca deberá ser o máis amplo posible, segundo a dispoñibilidade horaria do profesorado; en calquera caso procurárase que estea aberta a totalidade do tempo lectivo. Para a súa apertura no horario extraescolar poderá contarse con persoal auxiliar, en colaboración con outras institucións como a asociación de pais e nais, o concello ou outras, baixo a indispensable coordinación, sempre, do responsable designado pola dirección; previo acordo escrito e con coñecemento das auto-ridades educativas.

³ AGABEL. *Plano de bibliotecas escolares*. Disponible en <http://www.agabel.net/plano.htm> [consulta 1/10/2007].

⁴ XUNTA DE GALICIA. Consellería de Educación. *A biblioteca escolar, centro de recursos da lectura, a información e a aprendizaxe*. Disponible en <http://www.edu.xunta.es/portal/mostrarfile?tipoRecursoCampoID=72e4e373-c0a8fd03-006e7a5ba9a0b568&recursoID=e05dd2d2-45321685-00f8edb9-54f0ec03&lleng=gl> [consulta 18/9/2007].

Indudablemente este aumento de los horarios de apertura tiene una repercusión directa en las necesidades de personal que atiende la biblioteca. Posiblemente mantener amplios horarios requiere la colaboración de más gente que ese personal auxiliar citado por la Consellería de Educación: bibliotecarios escolares, profesores, padres y madres, alumnos, bibliotecas públicas, y ayuntamientos. Lejos de ver como un problema la implicación de tantos sectores, que indudablemente precisarán ser coordinados, esta colaboración debe ser entendida como una oportunidad para fomentar la responsabilidad de los alumnos al implicarlos en el desarrollo de los servicios bibliotecarios, y para conectar la biblioteca al pueblo o al barrio a través de los padres y madres. El futuro de las bibliotecas, y no sólo de las escolares, depende en gran medida de la interacción del personal de la biblioteca, sus usuarios y los políticos. Son tres pies normalmente necesarios en el buen hacer de cualquier biblioteca, y la escolar no está fuera de requerir los tres.

2.1.1. ¿Pueden las bibliotecas escolares ampliar su horario *combinándose* con otras bibliotecas?

Llegados a este punto, no podemos dejar de señalar una modalidad de biblioteca dual o combinada⁵, escolar y pública, desarrollada⁶ especialmente a partir de los años 70 del siglo pasado, y cuya presencia es significativa en algunos países como Estados Unidos, Reino Unido, Canadá, Australia y Nueva Zelanda. Esta biblioteca dual surge esencialmente en núcleos rurales, con malas comunicaciones, y donde el escaso número de población no justificaría la existencia de una biblioteca escolar y una biblioteca pública. La biblioteca dual se considera entonces en muchos casos una alternativa superior al bibliobús para pequeñas comunidades, ya que ofrece un punto de servicio mejor, mayores recursos y horarios más amplios.

Resumiendo, las ventajas señaladas para este tipo de servicios bibliotecarios a la comunidad son:

- a) eliminación de la duplicación de materiales documentales y acceso, previa demanda, a los fondos del sistema bibliotecario público.
- b) costes compartidos
- c) presencia de bibliotecario profesional en la escuela.
- d) mayores horas de apertura.

⁵ La biblioteca combinada no es un modelo exclusivo en el campo de las bibliotecas escolares y públicas, es posible también encontrarlo entre bibliotecas públicas y universitarias. En los países nórdicos existe una red de bibliotecas combinadas, *CombiLib* (<http://www.combilib.net/index.html>).

⁶ Los inicios de tales bibliotecas hay que buscarlos en 1906 en USA y en 1940 en Canadá, aunque los antecedentes se encuentren desde siempre en la práctica de las escuelas en las áreas rurales de permitir a los padres y otros miembros de la comunidad tomar libros en préstamo de las bibliotecas escolares.

Esta última característica es una de las principales ventajas que se reconocen a las bibliotecas combinadas, una ventaja que deriva menos de abrir al público en horas escolares y más de abrir a todos fuera del horario escolar, así como durante las vacaciones escolares y los fines de semana. Esta apertura beneficia a los alumnos y alumnas y rentabiliza el edificio escolar.

En muchos sitios, y España no ha sido una excepción, no ha sido visto con buenos ojos la combinación de bibliotecas, barajándose fundamentalmente el argumento de la incompatibilidad de públicos, y entendiéndose en exclusiva como una medida de ahorro de costes.

Si bien es cierto que ciertos públicos pueden ser incompatibles, no lo es menos que no es un problema exclusivo de la biblioteca dual y es un problema al que llevan años enfrentándose las bibliotecas públicas, que saturadas de estudiantes ven con frecuencia como otros sectores sociales se alejan de ellas.

Un problema para el que seguramente no existen soluciones absolutas, pero si existen medidas paliativas. La distribución de los espacios de biblioteca puede disminuir en gran medida las incompatibilidades. En todo caso, el objetivo de compartir niños, jóvenes y adultos la biblioteca podrá beneficiar el aprendizaje de la tolerancia.

En cuanto al ahorro de costes, quizá sería mejor denominarlo uso eficiente de los recursos presupuestarios públicos, no parece un mal objetivo, siempre y cuando el servicio siga manteniendo la calidad, y todavía mejor objetivo si no es posible ofrecer el servicio de otro modo. Y lamentablemente tampoco se puede dejar de señalar que algunos estudios llevados a cabo en Estados Unidos no encontraron evidencias de que se produjesen tales ahorros.

Quizás comporte mayores dificultades que los dos inconvenientes señalados el hecho de que con frecuencia son distintos departamentos administrativos los de que dependen ambos usos bibliotecarios, diríamos la administración dual (educativa y bibliotecaria).

Desde luego, el debate sobre los pros y los contras de esta biblioteca combinada está lejos de finalizar. Y pese a las reticencias señaladas en España, en los últimos años algunas voces han vuelto a poner ciertas aproximaciones al tema encima de la mesa. Así en el II Congreso de Bibliotecas Públicas celebrado en Salamanca en 2004, Camacho Espinosa⁷ proponía la utilización de la biblioteca escolar como biblioteca

⁷ CAMACHO ESPINOSA, J. A. (2004) «Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares. ¿Colaboración, cooperación o integración en una red conjunta? Realidad y propuesta para la Comunidad de Castilla-La Mancha», en *II Congreso de Bibliotecas Públicas*. Salamanca, Madrid, Ministerio de Cultura, 112-120.

pública en barrios, zonas de escasa población, etc., y de la biblioteca pública como biblioteca escolar para aquellos centros donde no exista esta última. Donde tales políticas se llevan adelante con seriedad, opina el autor citado, el centro educativo se beneficia de una biblioteca mejor dotada de recursos y personal y los ciudadanos de un servicio cultural, que de no ser así no tendrían.

2.1.2. Algunos datos sobre los horarios de las bibliotecas escolares

La Fundación Germán Sánchez Ruipérez ha publicado el estudio, *Las bibliotecas escolares en España 2005*,⁸ donde encontramos datos que nos servirán de punto de partida para toda reflexión y actuación en este campo. Señalemos en este apartado los siguientes:

- Mayoritariamente los responsables manifiestan que la biblioteca está abierta durante las horas de clase (cerca del 80 por ciento de los casos); en menor medida se mantiene abierta durante los recreos (algo más del 50 por ciento de los centros). La biblioteca no se abre durante las horas de la comida (en el 80 por ciento de los centros no está abierta en este horario) y tampoco después de clase (cerca del 60 por ciento de los centros afirma no abrir fuera de este horario).
- El número de horas de apertura es reducido, lo que no garantiza un uso efectivo de la biblioteca.
- Existe una gran diferencia entre el número de horas totales en las que está abierta la biblioteca en centros públicos de Primaria y en los de Secundaria.
- En Primaria, casi la mitad de ellos abre menos de diez horas semanales, mientras que en Secundaria el 65 por ciento de los centros abre más de veinte horas semanales.

2.2. Lectura y consulta en la biblioteca

El propio título de este apartado es indicativo de la doble perspectiva que subyace en el denominado servicio de lectura, también denominado lectura in situ, cuando hablamos de bibliotecas escolares: la lectura para desarrollar el potencial personal y la lectura como desarrollo del conocimiento.

Posiblemente cuando alguien hace referencia a una biblioteca, sea o no esta escolar, la primera imagen que se tiene es el de un espacio donde la gente acude a leer o consultar libros. En este sentido, la biblioteca escolar proporciona a los alumnos un lugar para leer y consultar libros. No es el único lugar, ni siquiera lo es en el centro

⁸ FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Las bibliotecas escolares en España: análisis y recomendaciones*. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

escolar; es un espacio más que ha de colaborar con otros en el desarrollo de los programas de lectura. El siguiente cuadro muestra distintos espacios para distintas lecturas, centrándonos nosotros en la primera columna, la de la biblioteca de centro.

Biblioteca Escolar	Sección Documental de Aula Recursos documentales ubicados en el aula	Biblioteca Personal	Biblioteca Pública
Libros y otros recursos documentales seleccionados en función del alumnado, el plan de estudios, las áreas y el proyecto lector y escritor	Lecturas y textos ligados a tareas planificadas. Selección en función del proyecto lector y los contenidos de las áreas y ámbitos	Libros y otros recursos documentales de la familia	Pluralidad de libros y otros recursos
Espacio de lectura compartida/libre	Espacio de lectura compartida	Espacio de lectura privado	Espacio de lectura libre
Lecturas dirigidas/autodirigidas Formación/afición lectora	Lecturas guiadas Formación lectora	Lecturas compartidas/autodirigidas	Fomento de la lectura Lecturas autodirigidas
Comunidad lectora del colegio, del instituto	Comunidad lectora de grupo aula	Ambiente lector familiar. Biografía lectora del alumnado	Comunidad lectora de barrio/local

Distintos espacios para distintas lecturas. Fuente: *Libro abierto. Bibliotecas escolares de la provincia de Málaga: Boletín de información y apoyo*, nº 25, oct. 2006.

Para cumplir esta expectativa que la gente tiene de las bibliotecas, es decir, para cumplir su papel de espacio de lectura, la biblioteca escolar deberá en primer término mantener el ambiente adecuado:

- a) ofreciendo unas buenas instalaciones (mobiliario, iluminación, climatización...). En tiempos en que la calidad parece haberse convertido en objetivo prioritario de los servicios públicos, hay que recordar que Parasuraman⁹ y otros identificaron el equipo físico y las instalaciones tangibles como una de las características de un servicio que más influyen en la calidad percibida.
- b) asegurando el ambiente de tranquilidad y sosiego que la lectura requiere. El problema a que debe enfrentarse aquí la biblioteca escolar está relacionado con la diversidad de actividades (lecturas dirigidas y lecturas libres, trabajo en grupo y trabajo individual...) y de edades lectoras que confluyen en la biblioteca. Las soluciones vienen dadas generalmente a través de dos estrategias:
 - dividir los espacios, separando zonas donde se asume cierto nivel de ruido como las dedicadas al trabajo en grupo, de otras de lectura o estudio individual donde se requerirá el máximo silencio.
 - dividir el horario, dedicando ciertas horas del día a la lectura o consulta individual, y otras a las actividades de animación o a los grupos. En cual-

⁹ PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. (1985) «A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research» *Journal of Marketing* XLIX, 4, 41-50.

quier caso todos los profesores deberían disponer al menos de una hora semanal reservada en la biblioteca para acudir con sus alumnos.

Sin duda en el hecho lector en la biblioteca influye la disponibilidad de los fondos y la accesibilidad de los materiales, para lo que es necesario tener una buena organización de las colecciones, señalar esa organización adecuadamente, contar con un servicio de información y abordar tareas de formación en el uso de la biblioteca. Y también aquí hay que recordar que lo que los estudios de las percepciones de los usuarios parecen indicar es que éstos dan mayor valor a la disponibilidad de los materiales que buscan que a la provisión de información, y que por tanto el uso de los fondos está fuertemente condicionado por su accesibilidad.

Dadas las buenas instalaciones, la tranquilidad adecuada, unas colecciones bien organizadas y fácilmente disponibles, el servicio de lectura y consulta en sala todavía ha de enfrentarse a problemas derivados de la saturación de las instalaciones, por el uso masivo de los espacios de la biblioteca escolar en épocas de exámenes, un problema común a las bibliotecas de segunda enseñanza y universitarias. La gestión de las instalaciones aconseja en estos casos la aplicación de medidas no excluyentes como son:

- a) dar preferencia a aquellos lectores que utilizan materiales de la biblioteca, frente a los que usan apuntes, materiales propios, etc.
- b) dar preferencia a aquellos lectores que utilizan materiales de la biblioteca que no son susceptibles de préstamo a domicilio.
- c) convencer a las autoridades académicas de la conveniencia de abrir salas de estudio, al menos en ciertos períodos del año.

Cubierta esta primera expectativa que la gente en general tiene sobre lo que es una biblioteca, nosotros sabemos que la lectura de libros y revistas no es el único servicio de una biblioteca, y que además en ellas no sólo existen y/o se leen libros o revistas. Desde este punto de vista, la biblioteca escolar ofrece a los alumnos, profesores, etc. la posibilidad de realizar otras actividades de acceso a la información. Porque quizás lo primero que debemos plantearnos es qué es esto que llamamos lectura, especialmente en el contexto escolar.

Pues bien, no cabe duda de que en el entorno educativo normalmente la lectura es asociada a la consulta, al estudio, y esto incluso es así cuando hablamos de lectura escolar obligatoria de obras literarias. Pero como ha señalado Aurora Cuevas¹⁰, la

¹⁰ CUEVAS CERVERÓ, A. (2007) *Lectura, alfabetización en información y biblioteca escolar*. Gijón, Trea.

separación de la lectura eferente, que tiene como finalidad obtener información, y la lectura estética, que se orienta al disfrute, perjudica la formación lectora del alumno.

Algunas propuestas lectoras son ambiciosas, y tienden a romper el esquema clásico que indica que la lectura se relaciona prioritariamente con las áreas lingüístico-literarias. Así Jaime García Padrino¹¹ defiende la existencia de un tiempo de lectura semanal en todas las áreas y materias del curriculum, lo que significaría en torno a media hora o una hora diaria dedicada a la lectura de textos relacionados con los contenidos específicos de la materia. Deberían ser lecturas planificadas cuando se diseñase la asignatura correspondiente y relacionadas con los objetivos de aprendizaje que en ella se establezcan.

Entendida como placer, consulta o estudio, la lectura hoy debe ser pensada en un sentido amplio, sin separar imagen y escritura o sonido, y sin diferenciar soportes, y así hablamos de lectura icónica, o de lectura digital. En la biblioteca se deberán de encontrar variedad de géneros y variedad de soportes, para dar cobijo a los nuevos lectores y contribuir a su formación.

Es evidente que los recursos electrónicos, y especialmente Internet, han traído nuevos hábitos de lectura, acceso a la información y escritura. Será objetivo de la biblioteca escolar atender también a este tipo de lectura, seleccionando recursos educativos, actualizándolos y gestionándolos en las páginas web correspondientes.

Si la biblioteca escolar ha de dar hoy apoyo a las actividades de aprendizaje, es insoslayable que los materiales audiovisuales, sonoros, electrónicos han de ser una parte significativa de sus colecciones. Pero estos materiales precisan equipos para su consulta, y habrá que valorar la necesidad o no de que tales equipos estén en la propia biblioteca, aunque los materiales, no cabe duda al respecto, formen parte de las colecciones bibliotecarias.

Si el centro posee aulas de informática, la consulta a Internet o de obras en soporte electrónico, la realización de trabajos con ordenadores, etc. pueden hacerse en esas aulas; si existe en el centro una sala de audiciones y/o de proyecciones, las audiciones, visionado, etc. colectivas pueden hacerse en dichas salas, aunque la biblioteca debería tener algunos puestos para la consulta individual en cualquier momento de su horario.

También es cierto que la situación puede ser la opuesta: careciendo el centro de salas de proyección, aulas de informática, etc., es la biblioteca quien pone a disposición

¹¹ GARCÍA PADRINO, J. (2005) «La promoción de la lectura: una permanente tarea educativa» *Revista de educación*, nº extraordinario: Sociedad lectora y educación, 37-52.

de sus usuarios estos equipamientos, pudiendo hacerse un uso de ella como biblioteca-aula para audiciones, proyecciones, y también lecturas colectivas.

Sea para los puestos de consulta individual, sea para los actos colectivos, la biblioteca debe establecer una normativa para el uso de los equipos y una programación para que todo el mundo conozca con antelación el uso de la biblioteca como aula colectiva.

2.2.1. La lectura de los que no leen

El ciclo infantil genera un tipo de usuarios muy especial para la biblioteca escolar, el de aquellos niños que todavía no leen. Sin duda la escuela tiene como función que los alumnos y alumnas comprendan la utilidad de la lectura, las formas diversas que puede adoptar y la multiplicidad de soportes que la sustentan. La herramienta más importante para cumplir esta función es la biblioteca. Una biblioteca escolar debería plantearse como objetivos para estos futuros lectores:

- Hacer que conozcan la biblioteca como lugar de diversión y aprendizaje.
- Iniciar a estos niños en el uso de la biblioteca.
- Fomentar la lectura individual y colectiva en los distintos tipos de soporte.

Para ello, el bibliotecario escolar o el maestro en la biblioteca debe asumir el papel de narrador en actividades de animación, la hora del cuento entre las más tradicionales. Pero existen otras, a veces asociadas a la hora del cuento, tales como la simple actividad de que los niños miren libros o que los alumnos mayores lean libros a los no-lectores. Son actividades adecuadas para el primer objetivo.

Para este tipo de «lectores» la biblioteca debe tener libros de imágenes que ayudan al niño a reconocer las manifestaciones de la realidad, a cultivar la fantasía y a identificarse y resolver problemas con los protagonistas del libro.

Iniciar a los niños en el uso de la biblioteca implica que conozcan el espacio, mediante actividades lúdicas (juegos de búsqueda, visitas de personajes de libros,...) que tengan como finalidad el aprendizaje de los colores que identifican los distintos libros adecuados para cada edad, las normas por las que se gobierna este espacio, etc. La entrega del carné de biblioteca a los niños puede ser también contexto de alguna de estas actividades.

La proyección de cuentos en diapositivas, videos, las audiciones de libros con música, etc. son formas de presentar a los niños del ciclo infantil los distintos soportes de la lectura y la biblioteca.

2.2.2. Algunos datos sobre el uso de las bibliotecas escolares

En el ya mencionado estudio *Las bibliotecas escolares en España 2005*, encontramos datos como los siguientes:

- El 46,5% de los alumnos de Educación Primaria dicen que acuden semanalmente a la biblioteca, y el 27,8% mensualmente.
- Sólo el 20% de los alumnos de Enseñanza Secundaria va semanalmente a la biblioteca y el 29% lo hace mensualmente.
- El 45% de los profesores de Educación Primaria visita la biblioteca con sus alumnos al menos una vez al mes.
- Sólo el 15% de los profesores de Enseñanza Secundaria visita mensualmente la biblioteca con sus alumnos.
- El 43,3% de los profesores de Educación Primaria confiesan no acudir nunca con sus alumnos a la biblioteca.
- El 74,5% de los profesores de Secundaria confiesan no acudir nunca con sus alumnos a la biblioteca.
- El 40% de los profesores no acude nunca a la biblioteca.
- Bibliotecas con más del 60% de documentos de consulta y conocimiento (recomendación IFLA/UNESCO): 8,8%.
- Bibliotecas bien equipadas en el área tecnológica (ordenadores, acceso a Internet, etc.): 8,7%.
- En más del 40% de los centros los catálogos no están accesibles para los alumnos. Junto a ello, la accesibilidad de la colección ha sido valorada por los observadores como *escasa* en más de la mitad de los centros.

2.3. El servicio de información bibliográfica y de referencia

En la actualidad hablar del servicio de información y referencia no puede obviar el marco de la denominada Sociedad de la Información y su programa, donde la información tiene una función económica como motor de desarrollo. Así se iniciaron nuevos programas de capacitación y alfabetización para garantizar un uso experto en las nuevas herramientas tecnológicas, programas que conocemos con nombres como *e-learning*, aprender a aprender, aprender a lo largo de la vida, etc.

En este marco, el papel del servicio de información de la biblioteca se ha transformado, pues no se trata ya fundamentalmente de resolver las consultas informativas de los usuarios cuanto de enseñarles a resolverlas. Así pues, el servicio de información junto con otros servicios íntimamente relacionados, como la formación de usuarios y la alfabetización informacional, buscan hoy no sólo ayudar a estudiantes, profesores, etc. a encontrar los contenidos informativos para llevar adelante su formación actual, sino también la adquisición de una práctica investigadora que le permita formarse a lo largo de su vida para adaptarse a un mercado laboral sometido a rápidas transformaciones.

La escuela no es ajena a estas transformaciones, y la biblioteca escolar las concreta especialmente a través del servicio de información y la denominada alfabetización informacional. Así la biblioteca escolar enseña al alumnado cómo encontrar la información, cómo tratarla y cómo hacerla suya. Y es en este sentido especialmente donde la biblioteca escolar se convierte en el espacio privilegiado para alcanzar los objetivos de transversalidad que señala AGABEL en la cita incluida al comienzo de este texto.

Con frecuencia los alumnos que precisan realizar un trabajo para el que es necesario hacer previamente una búsqueda documental se limitan a buscar la información directamente en una obra o en Internet, dándose por satisfechos con la primera información que recopilan, sin tener en cuenta la variedad de enfoques y niveles de información que un tema concreto puede tener, al margen del dificultoso asunto de la fiabilidad de la información. Corregir este problema monitorizando las búsquedas de información es función del profesorado y la biblioteca, que debe asumir la coordinación de un proyecto al respecto.

Las tareas clásicas del servicio de información pueden ser encontradas también en la biblioteca escolar. De ellas las dos primeras que vamos a tratar participan en la formación de usuarios, formando parte de lo que podríamos llamar formación informal.

2.3.1. Dirigir a los usuarios hacia las fuentes de información pertinentes a sus necesidades de información a través de instrumentos de búsqueda, tales como catálogos, bibliografías, etc.

El estudio de estos instrumentos es objeto de otros apartados de este libro, por lo que no entraremos aquí en más detalle. Nos limitamos a señalar que la valoración y selección de estas fuentes en función de su arreglo, alcance, tipo de documento, etc. debe no sólo ser conocida y aplicada por el bibliotecario en la selección y uso, sino también transmitida a los usuarios en la formación informal que siempre acompaña al servicio de información.

No será infrecuente que el alumnado o el profesorado requiera ayuda de la biblioteca para buscar información. Esta búsqueda con frecuencia será presencial, en las propias instalaciones de la biblioteca. Pero además nada impide que en las bibliotecas escolares, especialmente para los alumnos de los ciclos superiores de primaria y de segunda enseñanza, así como para profesores y otro tipo de usuarios, se pongan en marcha servicios de referencia virtual. Estos servicios deben diseñarse cuidadosamente y tenerse en cuenta algunas normas como:

- El vínculo al servicio debe incluirse en todas las páginas de la biblioteca.
- Incluir una breve explicación sobre las características del servicio, sin olvidar el tiempo máximo de respuesta.

- Insertar vínculos para recursos en línea que sean importantes (catálogos, bases de datos, preguntas frecuentes...).
- Proporcionar información de contacto con el personal de la biblioteca: chat, correo electrónico, formulario web, teléfono...).

Otras actividades serán lideradas por el profesorado de las distintas áreas. La escuela emplea cada vez más estrategias metodológicas de aprendizaje activo, un aprendizaje en el que se intenta combinar competencias específicas con competencias transversales, como las referidas al uso de las TIC.

La problemática asociada a las búsquedas en Internet por parte de los alumnos y alumnas (exceso de información, dificultades de valoración...) ha venido a paliarse a través de actividades estructuradas y guiadas que proporcionan a los alumnos una tarea definida, así como los instrumentos, recursos e indicaciones que le permiten realizar esa tarea. Estas actividades reciben el nombre de *webquest*.

Los componentes básicos de una *webquest* son:

- una introducción clara, sucinta que proporcione la información necesaria para iniciar la actividad.
- una tarea central interesante y concreta.
- una colección de recursos donde encontrar la información necesaria.
- una descripción paso a paso del proceso que se utilizará para la tarea.
- pautas para organizar la información adquirida (preguntas que deben ser contestadas, etc.).
- la evaluación del trabajo de los alumnos.

La *webquest* puede ser utilizada de distintos modos por la biblioteca escolar¹², pero es indudable que su colaboración será de primer orden en la construcción de la sección de recursos, fundamentalmente recursos en Internet, pero no exclusivamente, añadiendo por ejemplo listados de libros u otros materiales existentes en la biblioteca, colaborando con el profesorado en la localización y selección de los mismos. Estos recursos son seleccionados para que los alumnos y alumnas puedan enfocar su atención sobre el tema en lugar de consumir gran cantidad de tiempo navegando sin rumbo.

¹² Ejemplos de *webquest* realizados por alumnos de Biblioteconomía y Documentación para el fomento de la lectura pueden verse en la web de la Prof. Rosana López Carreño. Disponible en <http://www.um.es/gtiweb/rosana/webquest.php> [consulta 10/9/2007].

2.3.2. Informar y asesorar sobre la literatura que puede ser de interés para los usuarios, sea cual sea su área temática

Desarrollar las tareas inherentes a esta función requiere la puesta en marcha de actividades muy diversas, algunas nacidas a iniciativa de los usuarios al demandar asesoramiento sobre lecturas, otras a iniciativa del bibliotecario escolar en forma de boletines de obras ingresadas, lecturas recomendadas, elaboración de guías de lectura... o creación de guías de recursos.

Las guías de recursos son auténticas web educativas que facilitaran a alumnos y profesores la búsqueda y localización de información, la obtención de materiales educativos generales (diccionarios, programas informáticos, imágenes...) y específicos (unidades didácticas, referencias bibliográficas...). Para que cumplan su papel es fundamental:

- a) que los recursos sean evaluados, para lo que existen distintos instrumentos que suelen tener en cuenta tanto los aspectos funcionales (relevancia, facilidad de uso, accesibilidad...), como técnicos (entorno audiovisual, sistema de navegación, hipertexto...), psicológicos (adecuación a los destinatarios, capacidad de motivación...) ¹³.
- b) que los recursos estén actualizados, tanto en lo que se refiere a la integridad de los vínculos, como a la actualización de contenidos.

Las páginas web del centro son un espacio privilegiado para distribuir guías de lectura, guías de recursos, etc., pero también los blogs están jugando un papel importante en este terreno. Ciertamente a profesores, alumnos, etc., que se suscriban al servicio se puede distribuir esta información personalizada, utilizando por ejemplo el correo electrónico. En este sentido, la biblioteca escolar debería actuar también como un verdadero centro de documentación, o si prefiere un verdadero centro de recursos, distribuyendo información sobre legislación, normativa, etc.

Las otras dos funciones del servicio de información a que nos vamos a referir ahora podemos englobarlas bajo la denominación de referencia, pudiendo también en este caso ser a petición del usuario o a iniciativa de la biblioteca.

2.3.3. Proporcionar información de referencia

Dirigiendo a los usuarios para encontrar respuestas rápidas a demandas concretas, a través de las denominadas obras de referencia impresas o electrónicas (enciclopedias, diccionarios, atlas, etc.).

¹³ Información más detallada en MARQUÈS GRAELLS, P. *Los espacios web multimedia: tipología, funciones, criterios de calidad*. Disponible en <http://dewey.uab.es/pmarques/tipoweb.htm> [consulta 10/9/07].

2.3.4. Ligado al tema de referencia, está la gestión de la información general referida al centro escolar, o la comunidad

Los temas que podemos englobar en este tipo de referencia guardan relación en primer término con la propia biblioteca y su funcionamiento. La plasmación de esta función es la elaboración de productos documentales e informativos propios de la biblioteca. La difusión de estos productos ha cambiado mucho en los últimos años, dejando bastante olvidados trípticos y tablones de anuncios. En los últimos años se han utilizado la *webquest* y los *blogs*, como podemos ver en distintas páginas¹⁴. Lamentablemente cuando vemos el mapa de los *blogs* de las bibliotecas escolares en Galicia¹⁵ la distribución sigue el conocido eje atlántico. Si alguien tenía dudas de en que dimensiones se produce la brecha digital, el mapa es suficientemente indicativo.

Las páginas web dinámicas, los *wikis*, los *blogs*, etc., herramientas que facilitan la participación, son todas ellas de interés tanto para la difusión de la información como para la animación a la lectura, y permiten la colaboración de los usuarios. En este sentido se habla de la web social¹⁶.

Otros temas sobre los que la biblioteca puede trabajar son las actividades extraescolares del centro, las actividades culturales del barrio o del pueblo, pasando por convocatorias de becas, proyectos de medio ambiente, etc.

Gómez Hernández¹⁷ señala los siguientes pasos para gestionar esta información:

- Estudiar los temas que resultan de interés para los estudiantes. Para ello se puede realizar una encuesta entre los lectores sobre el tipo de información que les interesa: música, deportes, actividades culturales, ecología, sexualidad, transportes, intercambios, trabajos, cooperación, universidad, integración, igualdad, becas, etc.
- Establecer contactos con las entidades y personas que pueden proporcionar estas informaciones: Áreas de Juventud y Deportes del Ayuntamiento de la localidad, organismos pertinentes de la Comunidad Autónoma, asociaciones de mujeres, federaciones deportivas, grupos ecologistas, etc.

¹⁴ Sirvan de ejemplo: *Animalec*. Disponible en <http://www.animalec.com/lectura/index.php>), los *Itinerarios formativos* de Gloria Durban. Disponibles en <http://www.bibliotecaescolar.info/actividades/galego.htm>, o el *Blog del CEIP Quintela Moaña*. Disponible en <http://bibliotecadocole.blogspot.com/2008/05/presentacin-paras-letras-galegas.html>). Para ver una relación de los blogs de bibliotecas escolares gallegas consultar: <http://biblioblogs.googlepages.com/home>.

¹⁵ Disponible en <http://biblioblogs.googlepages.com/mapablogs> [consulta 10/9/2007].

¹⁶ Como ejemplo puede verse *WikiBiblio Os trucos do Meiga*. Disponible en <http://wikibesgal.wikispaces.com/Os+trucos+do+Meiga> [consulta 10/9/2007].

¹⁷ GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1998) *El proceso de organización de la biblioteca escolar: del modelo a la aplicación*. Murcia, Universidad, Facultad de Ciencias de la Documentación.

- Recepción de la documentación y organización física de la misma en tableros o carpetas temáticas.
- Realizar la actualización periódica de todas las informaciones expuestas.

Es claro que el bibliotecario escolar para llevar adelante este conjunto de funciones informativas requiere:

- a) una buena formación documental, que le permita conocer y manejar las fuentes de información de forma que pueda dirigir las búsquedas. Por supuesto estas fuentes no son sólo impresas, sino también electrónicas u orales.
- b) un buen conocimiento pedagógico del nivel de información que precisa cada usuario en función de su formación, edad, programas educativos del centro escolar, etc. En este sentido la relación del bibliotecario escolar con el conjunto del profesorado es fundamental.
- c) un nivel medio de formación en las TIC, o contar con la colaboración de profesores o alumnos que lo tengan.
- d) unas pautas de comportamiento que sirvan para facilitar la interacción entre el personal de la biblioteca y el/la alumno/a. En este sentido hay un posicionamiento claro de la IFLA: *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*¹⁸.

2.3.5. Entrevista de referencia

Una parte importante de las actividades de información precisan del desarrollo de la entrevista de referencia, sea esta más o menos informal. Es decir, cuando un alumno o docente, también cualquier otro posible usuario de la biblioteca, se dirige al bibliotecario para plantear una consulta o una demanda de información, el bibliotecario escolar ha de mantener con él un intercambio de información intentando conocer el alcance y características de la demanda.

Es importante identificar los elementos que intervienen en la transacción de referencia:

1. El usuario, estudiante, profesor, madre... que se dirige directamente al bibliotecario, o lo hace a través del teléfono, correo electrónico, etc.
2. La consulta, o sea la cuestión planteada por el estudiante, profesor... A ella siempre se le aplica el lema: «No hay preguntas estúpidas».
3. El bibliotecario que interacciona con el usuario y la consulta mediante sus conocimientos documentales y pedagógicos, antes señalados, y con su experiencia.

¹⁸ AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Disponible en <http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>.

4. La búsqueda, en la que el bibliotecario guía al usuario con el objetivo de responder a su consulta. Para ello debe ayudarlo a traducir su consulta en una estrategia válida de búsqueda, teniendo en cuenta todos los recursos de la biblioteca.
5. Los recursos, todos los recursos de los que dispone el bibliotecario, sean impresos, electrónicos, y si fuera conveniente relaciones con personas de la comunidad, que pueden resolver la consulta. En la biblioteca escolar, la ayuda del profesor especialista en determinadas materias debe ser un recurso básico del servicio de información, y también lo serán bibliotecarios y fuentes de información de otras bibliotecas. Pero los profesores del centro lo serán en un doble sentido: con su colaboración para responder determinadas consultas, y con su colaboración en la selección de las mejores obras.

No olvidemos que el *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar*¹⁹ señala: *Se ha demostrado que, cuando los bibliotecarios y los docentes cooperan, los alumnos logran alcanzar niveles más altos en conocimientos básicos, lectura, aprendizaje, solución de problemas y competencias en materia de tecnologías de la información y la comunicación.*

6. La respuesta: sin duda alguna la mejor respuesta es la que no sólo permite al usuario contestar su pregunta, sino aquella que le capacita para encontrar y evaluar la respuesta.
7. La evaluación, tanto la que el usuario realiza de la respuesta, como la realizada por el bibliotecario de la estrategia seguida para dar la respuesta.

La importancia de la entrevista de referencia deriva de las dificultades de la gente, y más si hablamos de alumnos de enseñanza básica y secundaria, para expresar con concreción la información que buscan. Esta concreción debe ser obtenida por el bibliotecario a través de preguntas abiertas que permitan al alumno o profesor ir expresando sus intereses y el punto de vista desde el que quieren estudiar el tema. Las funciones del bibliotecario referencista en esta entrevista pueden ser sintetizadas así:

- Dirigir la entrevista para no salirse del tema.
- Dinamizar la entrevista para que el diálogo no se interrumpa hasta que la demanda esté clara.
- Aclarar las dudas del usuario sobre nuestra dirección de la estrategia de búsqueda.
- Finalmente sintetizar la demanda y comprobar que era esa exactamente la que el usuario quería plantear.

¹⁹ UNESCO/IFLA. *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar*. Disponible en http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html [consulta 15/10/2007].

2.3.6. Recomendaciones para la referencia digital

Los servicios de referencia digital deberían cumplir las mismas normas que los servicios de referencia tradicional. La biblioteca debería:

- Comprometerse a prestar la ayuda más eficaz.
- Mostrar cortesía y respeto profesional a la hora de responder preguntas.
- Respetar los principios de libertad intelectual.
- Acusar recibo de las preguntas de los usuarios y responderles a la mayor brevedad posible. Las cartas y otros tipos de comunicación se deberían responder de un modo rápido y educado.
- Ser respetuoso con los contratos de licencia, tanto para material electrónico como impreso, así como las restricciones específicas de uso y las leyes de derecho de autor que se aplican al material en cuestión.
- Poner en práctica buenas estrategias de búsqueda.
- Responder a todas las preguntas que se asignen, aunque sea sólo para decir *Lo siento, no sé pero puede intentar...*

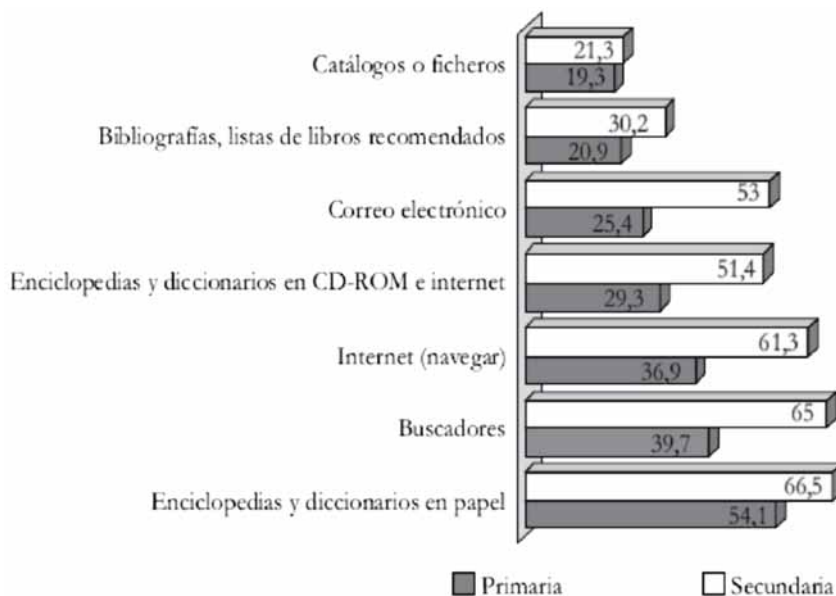
2.3.6.1. Recomendaciones para sesiones de chat

- Aclarar qué información necesita el/la usuario/a. Permitir que el usuario explique la información que necesita antes de responder.
- Usar técnicas de preguntas con final abierto para animar al usuario a ampliar su pregunta, por ej. *Dígame algo más sobre el tema de su interés, ¿Me puede dar algún tipo de información adicional? o ¿Cuánta información necesita?*
- Emplear preguntas para refinar la búsqueda. Por ej. *¿Ha encontrado ya algo?, ¿Qué tipo de información necesita (libros, artículos, etc.)? o ¿Necesita información histórica o actual?*
- Dividir las respuestas largas en bloques con el fin de evitar largas pausas.
- Explicar su proceso de búsqueda al usuario y describir lo que encuentra cuando sea posible. Hacer saber al usuario que está realizando una búsqueda y el lugar en que la realiza.
- Si hay que comprobar fuentes impresas o la pregunta llevará un tiempo, se puede proporcionar al cliente el recurso para que lo consulte o la opción de seguir la comunicación por correo electrónico.
- Usar citas completas.
- Si hay que remitir la pregunta a otro bibliotecario, informar detalladamente al usuario sobre a quién debe dirigirse, cómo ponerse en contacto con esa persona y qué preguntarle.
- Comportamiento inadecuado: si el comportamiento del usuario es inapropiado (según establecen las normas institucionales), enviarle un mensaje de advertencia o finalizar la llamada.
- Escribir como se habla, de un modo informal.

2.3.7. Algunos datos sobre el servicio de información

Siguiendo con el estudio citado de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez:

- Más de un 80% de los centros carecen de servicios de información, y en los casos en que se dan, apenas son usados por el profesorado.
- Resulta muy significativo el dato de que casi la mitad de los centros (el 47,9%) no respondió a las preguntas referidas a este tipo de servicios.
- De los servicios de información estudiados, solamente uno de ellos se da en un porcentaje superior al 30%: la elaboración de bibliografías.
- El resto se ofrece en proporciones que rondan el 15% de los centros: boletines de novedades (13%), dossiers de prensa (12,3%), publicaciones propias, como guías de lectura (11,9% por ciento), recopilación y selección de recursos en Internet (10,3%).
- Es irrelevante el dato relativo a los centros que dicen ofrecer información personalizada por correo electrónico u otros medios (3,8%).
- En cuanto al conocimiento que los alumnos dicen tener de distintas fuentes de información, los resultados pueden verse en este gráfico:



3. Préstamo y evaluación en la biblioteca escolar

Bajo el título genérico de este capítulo vamos a presentar uno de los servicios más proporcionados y utilizados en las bibliotecas escolares, el servicio de préstamo. Para ello, trataremos todas aquellas cuestiones consideradas fundamentales para su prestación. Asimismo, en el momento actual en el que la calidad se ha convertido en un objetivo prioritario de los servicios, analizaremos la evaluación de los mismos, qué supone evaluar su rendimiento y qué métodos podemos emplear para una biblioteca escolar. Y es que la calidad de los servicios prestados determina, en gran parte, la calidad de la biblioteca en su conjunto.

3.1. El préstamo de materiales a alumnos, profesores y aulas

El préstamo bibliotecario es el servicio mediante el cual la biblioteca escolar difunde al exterior su colección. Esta idea de la difusión es uno de los principales criterios que se deben seguir a la hora de establecer los principios que regulen el préstamo, pero éste debe definirse, además, en función del tamaño y la tipología de la colección, y los usuarios de la biblioteca.

El préstamo es uno de los servicios más extendidos en las bibliotecas escolares. En el caso de las bibliotecas escolares españolas es uno de los servicios que más se proporciona y utiliza. Así lo refleja el estudio *Las bibliotecas escolares en España: análisis y recomendaciones*²⁰:

(...) el préstamo es uno de los servicios más ofrecidos y más usados en la biblioteca, aunque se aprecien diferencias notables entre los distintos niveles educativos y tipología de centros.

Las diversas modalidades de préstamo (individual, de aula y de departamento), excepto el préstamo interbibliotecario, se ofrecen en más del 70 por ciento de los centros como media.

(...) En cualquiera de los ciclos, alrededor del 65 por ciento de los alumnos afirma utilizar el servicio y algo más de la mitad de ellos declara disponer actualmente de un libro en préstamo.

En el año 2004 la Comisión Europea denunció a España ante el Tribunal de Justicia Europeo por incumplir la *Directiva sobre derechos de alquiler y préstamo y otros derechos afines a los derechos de autor en el ámbito de la propiedad intelectual*²¹, en la que se obliga a los establecimientos a remunerar a los autores por los presta-

²⁰ FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Las bibliotecas escolares en España: análisis y recomendaciones*. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 233.

mos que realicen de sus obras. En el año 2006 el Tribunal sanciona económicamente a España porque la Directiva permite hacer excepciones para este cobro a determinadas categorías de establecimientos pero no faculta, tal y como se recoge en la sentencia²², para eximir de esta obligación a la práctica totalidad, si no la totalidad, de las categorías de establecimientos. El gobierno español toma medidas y en la *Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas*²³ se excluye, por ejemplo, a las bibliotecas escolares del pago de este canon pero no así a otras muchas bibliotecas, archivos y centros de información en general.

3.1.1. Los usuarios

Son usuarios del servicio de préstamo todos y cada uno de los miembros que pertenecen y se relacionan con la comunidad escolar: los alumnos y los profesores, que suelen ser los usuarios más habituales, el personal de administración y servicios, los antiguos alumnos, las familias de los alumnos, y los vecinos del entorno, cuando no se disponga de una biblioteca pública. De esta forma, la biblioteca escolar se convertiría en una biblioteca dual o combinada, actuando como escolar y pública al mismo tiempo. Situación que ya ha sido presentada anteriormente y que, dado el caso, se tendría que contemplar y regular en la respectiva política de préstamo.

Ésta es una propuesta de los que se tendrían que considerar usuarios de la biblioteca escolar. Ahora bien, el tipo de usuarios y su condición dependerán en gran medida de la política del centro educativo y su propia biblioteca. El término comunidad escolar puede entenderse de diferente manera según se determine la adscripción de unos u otros individuos a la misma. Además, la biblioteca puede autorizar el uso de sus servicios a otras personas ajenas a la comunidad escolar. Así, si fuese necesario, los usuarios de la biblioteca escolar se podrían clasificar en:

- Usuarios de pleno derecho: todas las personas que integran la comunidad escolar²⁴.
- Usuarios autorizados: todas las personas a las que se les permite el uso de los servicios bibliotecarios en virtud de los acuerdos entre la biblioteca escolar y

²¹ UNIÓN EUROPEA (1992) «Directiva 92/100/CEE del Consejo, de 19 de noviembre de 1992, sobre derechos de alquiler y préstamo y otros derechos afines a los derechos de autor en el ámbito de la propiedad intelectual», *DOUE*, 27 de noviembre, L 346, 0061-0066. Disponible en <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31992L0100:ES:HTML> [consulta 2/11/2007].

²² UNIÓN EUROPEA (2006) «Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera) de 26 de octubre de 2006. Comisión de las Comunidades Europeas/Reino de España». *DOUE*, 30 de diciembre, C 326, 7-8. Disponible en http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/c_326/c_32620061230es00070008.pdf [consulta 2/11/2007].

²³ ESPAÑA (2007) «Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas». *BOE*, 23 de junio, CL, 27140-27150. Disponible en <http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf> [consulta 2/11/2007].

²⁴ Si se diferencian los usuarios de pleno derecho de los autorizados, cada biblioteca debe determinar cuáles son los miembros que específicamente pertenecen a su comunidad escolar.

otros centros educativos o instituciones, o a título individual, siempre que se acredite la utilización de los servicios con unos fines relacionados con la propia función de la biblioteca.

3.1.2. Los tipos de préstamo

a) Individual o personal

El préstamo que la biblioteca realiza de sus fondos a un usuario en particular.

b) Colectivo

El préstamo que la biblioteca realiza de sus fondos a un grupo de personas que pertenecen a una determinada colectividad de la comunidad escolar²⁵. Puede ser un curso, un aula, un departamento, un equipo docente, una asociación de alumnos, de padres y madres de alumnos, de vecinos. En estos casos, habrá que considerar a cada colectivo como un tipo de usuario más para el cual se establecen unas condiciones de préstamo concretas, especialmente, en cuanto al número de ejemplares y la duración del préstamo que, a su vez, dependerán de las características de los documentos y las necesidades de los usuarios. A efectos de control, el usuario responsable del préstamo es la colectividad que se trata como una entidad.

Respecto a las bibliotecas de aula, éstas se componen de una serie de documentos que complementan y apoyan una enseñanza y un aprendizaje autónomo, dinámico y flexible, más allá del libro de texto. Su uso depende, en gran medida, del proyecto educativo y curricular del centro y de cada profesor. Los fondos de estas bibliotecas se deberían gestionar desde la biblioteca escolar, de esta manera, se mantendría un control centralizado sobre todos los recursos del centro. Y las colecciones existentes en las aulas se considerarían préstamos colectivos realizados por la biblioteca escolar, independientemente, de que las bibliotecas de aula elaborasen también su propia política de préstamo.

Esta misma posición se recoge en el documento de la Consellería de Educación para las Bibliotecas Escolares de Galicia²⁶:

É recomendable que todos os recursos documentais do centro (agás os de carácter administrativo), sexan xestionados pola biblioteca central, evitando a dispersión destes por

²⁵ Extendiendo la comunidad escolar más allá del propio centro educativo, según la propuesta de los que se tendrían que considerar usuarios de la biblioteca escolar.

²⁶ XUNTA DE GALICIA. Consellería de Educación. *A biblioteca escolar, centro de recursos da lectura, a información e a aprendizaxe*. Disponible en <http://www.edu.xunta.es/portal/mostrarfiche?tipoRecursoCampusID=72e4e373-c0a8fd03-006e7a5b-a9a0b568&recursoID=e05dd2d2-45321685-00f8edb9-54f0ec03&lleng=gl> [consulta: 20/10/2007].

aulas, ciclos, departamentos, seminarios e outros lugares, o que dificulta o coñecemento dos fondos existentes e a súa accesibilidade. Isto non quita que a biblioteca realice préstamos temporais en función das necesidades do profesorado na súa práctica pedagóxica e do alumnado.

Sin embargo, en el estudio citado *Las bibliotecas escolares en España*²⁷ se presenta una realidad bien distinta:

Las bibliotecas de aula suelen funcionar de manera autónoma con respecto a la central. En cerca de un 70 por ciento de los centros las bibliotecas de aula son independientes de la biblioteca del centro: no hay una gestión centralizada de los fondos, éstos no están registrados como recursos de la biblioteca, ni su selección, circulación o dinamización tienen relación alguna con la biblioteca central.

Una parte muy importante de los profesores de Primaria (más del 65 por ciento de ellos) afirma que las bibliotecas de aula constituyen el recurso principal, mientras que la biblioteca del centro funciona como complementaria.

c) Interbibliotecario

El préstamo que la biblioteca realiza para que sus usuarios puedan obtener de otras bibliotecas documentos que no forman parte de su colección. Del mismo modo, préstamo que la biblioteca realiza para suministrar documentos de su colección a aquellas bibliotecas externas que lo soliciten.

3.1.3. El control del préstamo

El control del servicio de préstamo requiere identificar:

- Los documentos que se prestan.
- Los usuarios que se llevan en préstamo los documentos.
- Las fechas de devolución de los documentos prestados.

Estos datos se relacionan en el momento del préstamo y están sujetos a las condiciones que se hayan establecido en la política de préstamo. De esta forma, se conoce qué documentos están o no disponibles en la biblioteca, quién los posee, durante qué periodo y cómo tramitar las oportunas reservas, renovaciones y reclamaciones.

Este control puede gestionarse de manera manual o automatizada mediante diferentes sistemas. Cada centro debe adoptar el que mejor se adecue a sus características.

²⁷ FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Las bibliotecas escolares en España...*, 151.

En la actualidad, es conveniente automatizar el préstamo por la rapidez y facilidad que proporciona. En este sentido, sería recomendable crear sistemas propios, utilizando gestores de bases de datos o software libre. O también emplear software de distribución gratuita, como el programa de gestión de bibliotecas escolares Abies, desarrollado por el Ministerio de Educación y Ciencia y uno de los de mayor implantación en España.

En Galicia, la Consellería de Cultura e Deporte desarrolla desde 1997 el Programa Meiga, de gestión de bibliotecas públicas y escolares.

Las NTIC proporcionan también facilidades para el usuario. Si el servicio de préstamo está automatizado y la ficha o registro de usuario disponible vía web, éste podría, por ejemplo, consultar sus préstamos y gestionar sus renovaciones y reservas en cualquier momento y sin tener que acceder físicamente a la biblioteca.

3.1.4. La política de préstamo

El préstamo debe estar regulado por una política que defina y establezca las condiciones del servicio. Ésta debe ser flexible, clara y accesible a todos los usuarios.

a) La difusión

La finalidad última de la biblioteca es la difusión de la colección y debe primar siempre este principio frente al de conservación. Se debe evitar que la posible pérdida o deterioro de los documentos limite su uso.

b) La colección

La colección de la biblioteca se suele clasificar según su disponibilidad para el préstamo en las siguientes categorías:

- Documentos prestables.
- Documentos excluidos del préstamo.
- Documentos de préstamo restringido.

Normalmente, se excluyen del préstamo, con independencia de su soporte físico, los siguientes documentos:

- Las obras de consulta y referencia.
- Las publicaciones periódicas.
- Los documentos antiguos.
- Los que tengan alguna característica que los hagan únicos e insustituibles.
- Y los de gran demanda y con escaso número de ejemplares.

Para algunos de estos documentos se pueden establecer préstamos restringidos con unas condiciones especiales. Pueden permitirse durante periodos de vacaciones, fines de semana o incluso horas y/o limitarse para determinados tipos de usuarios de la comunidad escolar.

Estas restricciones deberían ser poco estrictas. En la medida de lo posible, toda la colección de la biblioteca escolar debería estar en libre acceso y ser susceptible de ser prestada. De esta forma, se garantizaría que la totalidad de los usuarios tuviera a su disposición una colección más completa.

c) Los usuarios

Anteriormente se afirmó, son usuarios del servicio de préstamo todos y cada uno de los miembros que pertenecen y se relacionan con la comunidad escolar. Ahora bien, cada biblioteca debe determinar cuáles son sus usuarios y la manera en la que cada uno de ellos puede hacer uso del servicio de préstamo. Puede establecer diferentes perfiles de usuario y definir sus condiciones de préstamo específicas, principalmente en cuanto a los plazos, los tipos de documentos y el número de ejemplares.

En el momento de hacerse efectivo el préstamo es necesaria la presentación de algún tipo de documento expedido por el centro educativo o la propia biblioteca que acredite a la persona como usuaria y la identifique de manera individual.

d) Los plazos, la tipología documental y el número de ejemplares

La duración del préstamo y el número de documentos varían en función del tipo de usuario y documento demandado. Según la bibliografía consultada, la duración habitual de un préstamo es de siete a quince días aunque este periodo suele reducirse para los documentos en soporte audiovisual. Y como norma general, se presta un máximo de entre dos y cinco documentos, si bien, este número es más difícil de concretar porque además de los condicionantes mencionados dependerá de los ejemplares que posea la biblioteca y de los usuarios que podrían hacer uso de los documentos.

Se pueden establecer periodos especiales de préstamo, como los de vacaciones, de fin de semana o por horas, con una duración extraordinaria y para los que además se suelen ampliar la cantidad de documentos. En el caso de los préstamos colectivos se fijan plazos mensuales, trimestrales o anuales de lotes de documentos según las características del material prestado y el tipo de usuario y sus necesidades.

e) Las renovaciones y las reservas

Se puede renovar el préstamo, lo que significa que si un usuario tiene un ejemplar prestado cuya fecha de devolución está a punto de vencer puede prolongar su duración por un periodo idéntico al del préstamo inicial, siempre y cuando no se haya sobrepasado la fecha de devolución y el ejemplar prestado no haya sido reservado previamente por otro usuario.

La reserva permite que un usuario pueda solicitar que un ejemplar que está prestado se guarde para él en el momento de su devolución. Así, se asegura su obtención. La biblioteca tiene que avisar²⁸ de la disponibilidad de los documentos reservados y fijar los plazos para su recogida.

Se debe garantizar la circulación de la colección. Para ello, la biblioteca puede delimitar las condiciones de renovación y reserva dependiendo de los tipos de préstamo y de usuarios, por ejemplo, los documentos que quedan excluidos de estas posibilidades, el número de renovaciones consecutivas permitidas y el número máximo de documentos que se pueden reservar.

f) Los retrasos en las devoluciones

Los documentos prestados hay que devolverlos en el plazo establecido. Cuando se produce un retraso, la biblioteca tiene que reclamarle al usuario la devolución del documento y sancionarlo por ello. La medida más adoptada es la suspensión del derecho a préstamo durante un día natural por cada día de retraso. Se tienen que controlar con especial atención las reincidencias aunque las sanciones deben servir únicamente para transmitirle al usuario la importancia de asumir sus responsabilidades con la biblioteca y el resto de usuarios. Es preciso emprender acciones correctoras pero en ningún caso se debería llegar a limitar de forma excesiva o incluso impedir el uso del servicio de préstamo o de cualquier otro de la biblioteca, independientemente del motivo de incumplimiento de las normas. Esta postura no suele ser la propuesta pero se debería tener presente la finalidad última de la biblioteca y de sus servicios, la difusión de la colección.

g) Las pérdidas y los deterioros

Hay que concienciar a los usuarios de la necesidad de preservar los documentos de la biblioteca para evitar los posibles deterioros o pérdidas. Aún en el caso de que se

²⁸ Los avisos y las reclamaciones se cursarán a través de los medios que habitualmente la biblioteca emplee para comunicarse con los usuarios, como pueden ser carta, correo electrónico o teléfono.

produzca algún desperfecto en un documento, conviene advertir que es mejor comunicarlo a la biblioteca que intentar arreglarlo por cuenta propia ya que el resultado puede ser peor. Cuando se ocasionan desperfectos serios o pérdidas, la biblioteca suele pedir la reposición del documento, una compensación económica u otro documento de similares características. Pero, de forma previa a la toma de estas decisiones, se deberían valorar las circunstancias y la realidad concreta de cada usuario afectado puesto que no siempre se trata de negligencias y no todos pueden asumir este tipo de sanciones.

3.2. La evaluación de los servicios

Las definiciones otorgadas al término evaluar son múltiples. Lancaster²⁹ dice que evaluar es medir el valor, sin especificar expresamente a qué clase de valor se refiere, material o inmaterial. En este sentido, López de Prado³⁰ aclara que en la práctica el concepto evaluación se utiliza actualmente en ambos sentidos y en los dos está generalmente aceptado. No obstante, si se analiza con detenimiento, puede observarse que su empleo encierra un matiz que suele relacionarse, directa o indirectamente, con los aspectos cualitativos de lo evaluado, aún en el caso de que se limite a medir cuestiones de tipo puramente cuantitativo. Sin embargo, en sentido estricto del término, es necesario admitir que existen varias clases de evaluación, según a qué aspectos se refiera, qué orientación tome e incluso qué métodos se utilicen para llevarla a cabo.

La evaluación es una herramienta indispensable para la gestión de la calidad, no es un fin en sí misma, de hecho, es imposible si no se han definido previamente los servicios y los objetivos que se pretenden cumplir a medio y largo plazo. La calidad, entendida como calidad total, implica una mejora continua, constatable a través del seguimiento permanente de los resultados, es decir, de la recopilación de datos y la evaluación de los mismos mediante la aplicación de diversas medidas a partir de los objetivos previamente fijados. Esta evaluación permite identificar los puntos fuertes y débiles, saber si las acciones que se ponen en marcha son efectivas, indicar maneras de mejorar y ofrecer una perspectiva de evolución que sirva de pauta para planear el futuro. De esta forma, la evaluación y la calidad se conciben como instrumentos de gestión fundamentales para la optimización de los servicios, conseguir una relación coherente entre la eficacia en la consecución de objetivos y la eficiencia en la utilización de los recursos, y lograr la satisfacción del usuario.

²⁹ LANCASTER, F.W. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid, ANABAD.

³⁰ LÓPEZ DE PRADO, R. (2004) *Bibliotecas de museos estatales: evaluación de recursos, análisis de situación y plan de desarrollo* [tesis doctoral]. Madrid, Universidad Carlos III, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

Y es que, para ofrecer calidad en un servicio es necesario conocer qué es lo necesitan los usuarios, qué aspectos valoran más y cuáles son sus expectativas. Esto exige a las organizaciones centrarse en aquellos servicios demandados por los usuarios y prestarlos de tal manera que provoquen la mayor satisfacción posible. En el caso de la biblioteca, la calidad implica que el usuario quede satisfecho, no sólo en términos de contenido de la información proporcionada sino también de prestación y de servicio asociado a dicha prestación. Así, la demanda de mejora cuantitativa y cualitativa de los servicios se hace aún más patente y debe plantearse como un objetivo constante.

En 1992 aparecen por primera vez noticias sobre la gestión de la calidad aplicada a los servicios de información y documentación en España. Su introducción en el mundo de las bibliotecas es, por tanto, muy reciente pero en los últimos años se ha producido un crecimiento espectacular de las experiencias de implantación. Prueba del interés que está adquiriendo este tema son las, cada día más frecuentes, publicaciones, jornadas, cursos y conferencias al respecto. Pero la gestión de la calidad total y los procesos de evaluación no parecen haber sido aceptados en todas las bibliotecas por igual. Las universitarias gozan de una mayor implementación mientras que para las escolares apenas se encuentra literatura sobre cómo abordarla.

En definitiva, la evaluación de las bibliotecas escolares no está muy extendida, no existe una metodología e instrumentos específicos bien definidos y no suele ser una práctica habitual. Siguiendo con el estudio citado *Las bibliotecas escolares en España*³¹ se recogen algunos datos que lo confirman:

- La evaluación de las bibliotecas escolares en Europa (Tabla 2).
- La evaluación de las bibliotecas escolares en España:

En general, las bibliotecas de los centros no realizan ningún proceso de evaluación: sólo el 33,3 por ciento de los centros aplica algún instrumento de evaluación de los servicios de la biblioteca. La evaluación de la biblioteca, siendo minoritaria, se da más en los centros públicos (36,4 por ciento) que en los privados/concertados (26 por ciento).

En este sentido, es especialmente significativo que el 63 por ciento de los centros no recoja ningún dato estadístico sobre la biblioteca. No obstante esta práctica se realiza con mayor frecuencia en los centros públicos (35,5 por ciento) que en los privados/concertados (19,5 por ciento).

³¹ FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Las bibliotecas escolares en España...*, 43, 44 y 218.

Tabla 2

País	Quién supervisa	Planes de evaluación
Alemania		No hay información. La evaluación de centros es algo reciente
Dinamarca	El director/a del centro	
Eslovaquia	Inspección	
Finlandia	Dirección y profesorado	
Francia	Inspectores	
Grecia	En ambos tipos de biblioteca los encargados dependen de la dirección	En la nueva BE, los encargados elaboran dos informes al año, que se envían al Ministerio de Educación para su aprobación
Hungría	Se encarga el organismo responsable del mantenimiento del centro	Es obligatorio incluir como anexo al programa del centro un documento con las normas de la BE e informaciones profesionales. La BE se incluye en el control de calidad del centro
Islandia	En Bachillerato, el bibliotecario-profesor	
Letonia		Hasta ahora se evaluaban en el marco de la acreditación escolar. Está previsto que se evalúen con el mismo modelo de acreditación de las BP
Lituania		Incluida en la evaluación interna y externa de los centros educativos
Luxemburgo	Ministerio (supervisa el sistema educativo en general) También el director el centro	No existen
Malta		No existen
Noruega		Se está elaborando actualmente un informe nacional sobre el sector de las bibliotecas, que incluirá también las BE
Polonia		Evaluadas en el marco de la evaluación general de los centros
Portugal	El director evalúa anualmente el proyecto	A nivel nacional se pasó un cuestionario a las escuelas de la red
Reino Unido	Inspectores	
República Checa	La dirección y también la inspección en el marco de la inspección de los centros	No hay criterios fijados

Sobre el hecho de que las bibliotecas escolares no realicen evaluaciones de sus servicios, hay que tener presente que un proceso de evaluación implica una gran inversión de recursos materiales, intelectuales y personales, lo que a su vez supone dinero y tiempo. En este sentido, hay que valorar las condiciones de muchas bibliotecas escolares que suelen contar con una reducida dotación presupuestaria, escaso personal, horarios de apertura limitados e incluso un espacio físico inadecuado.

Que sea en los centros escolares de carácter público en donde la evaluación y las estadísticas sobre la biblioteca tengan una mayor presencia, quizás se deba a la necesidad de este tipo de bibliotecas que, por estar financiadas con fondos públicos, tienen que justificar su propia existencia y actuaciones, demostrar el éxito que tienen es lo que les proporciona legitimidad y competitividad.

3.2.1. El proceso de evaluación

Los servicios constituyen el conjunto de prestaciones y atenciones de la biblioteca a sus usuarios. En este momento en el que la calidad se ha convertido en un objetivo prioritario de los servicios, es necesario evaluar su rendimiento. Y es que la calidad de los servicios prestados a los usuarios determina, en gran parte, la calidad de la biblioteca en su conjunto.

Los responsables de la biblioteca y la dirección del centro escolar deberían promover y potenciar la evaluación de los servicios para conocer su funcionamiento y rendimiento respecto al cumplimiento de los objetivos marcados por el centro escolar y la propia biblioteca, la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la adecuación y eficiencia de los recursos empleados. De esta forma, se podrían identificar las áreas en las que la biblioteca está actuando correctamente y en las que necesita mejorar y, así, gestionar sus servicios de tal modo que ofrezcan la mayor calidad posible.

Se debería realizar una evaluación anual y diversos estudios estadísticos de forma periódica para conocer la situación actual de la biblioteca y señalar tendencias.

La autoevaluación³² es el proceso más completo al que puede someterse cualquier institución. Se trata de un análisis exhaustivo que permite describir y valorar la realidad de una organización. Es el único proceso de evaluación en el que, además de participar toda la institución en su conjunto, intervienen agentes externos, expertos reconocidos en el ámbito profesional de la organización evaluada y en el de la calidad. Consta de tres fases, la evaluación interna, la evaluación externa y el informe

³² En este caso el término autoevaluación se refiere, únicamente, al proceso global de evaluación formado por la evaluación interna, la externa y el informe final distinguiéndolo, de esta forma, de la evaluación interna, también denominada autoevaluación en distintas fuentes consultadas al respecto.

final de evaluación y el plan de mejora. Cada una de ellas culmina con la redacción de un informe en el que los comités de evaluación interna y externa definen y confirman los puntos fuertes y débiles de la organización evaluada y aportan sus propias valoraciones y propuestas de mejora al respecto.

En todo proceso de evaluación hay que establecer una serie de aspectos. Según Malo de Molina³³, los siguientes: crear o contratar un equipo de evaluación, definir las circunstancias actuales de la institución y las características del servicio a evaluar, determinar qué es lo que se quiere evaluar y, para ello, qué es lo que se va a analizar y cómo se va a realizar dicho análisis y, finalmente, marcar un calendario con los plazos previstos para todo el proceso.

3.2.2. Los métodos de evaluación

Como se afirmó anteriormente, la evaluación de las bibliotecas escolares no es una práctica muy extendida ni muy habitual, mucho menos a un nivel tan completo como el de la autoevaluación. En este sentido, las bibliotecas son evaluadas en el marco de la evaluación institucional del centro escolar. Los centros se evalúan, muchos de ellos, de forma interna y externa. Para ello, en España se están utilizando dos modelos de gestión de la calidad, el Modelo EFQM de Excelencia³⁴ y la Norma UNE-EN-ISO 9000³⁵. Y en estas evaluaciones de los centros escolares se contempla a la biblioteca como parte integrante del centro y de su funcionamiento. Así, en la guía de autoevaluación del Modelo EFQM de Excelencia para los centros educativos³⁶ se puede comprobar que en el *Criterio 9: Resultados clave del centro educativo, Subcriterio 9b. Indicadores clave del rendimiento del centro*, se incluye el funcionamiento y la gestión de la biblioteca escolar como un área a analizar propia de la organización del centro. Área que deberá ser expresada a través de una serie de indicadores con los que se realizarán las mediciones de los resultados. La Tabla 3 muestra algunos de los posibles indicadores para la biblioteca escolar.

En definitiva, aunque la biblioteca escolar se analiza en la evaluación general del centro, ésta se podría someter también a un proceso de evaluación independiente utilizando los mismos modelos, como ocurre en la mayoría de las bibliotecas universitarias, que disponen de guías específicas para su implementación, y en algunas de las públicas.

³³ MALO DE MOLINA Y MARTÍN-MONTALVO, T. (2005) «La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias», en Orera Orera, Luisa. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid, Síntesis, 187-216.

³⁴ Información detallada en EFQM, European Foundation for Quality Management, Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. Disponible en <http://www.efqm.org> [consulta 2/11/2007].

³⁵ Información detallada en ISO, International Standard Organization, Organización Internacional para la Estandarización. Disponible en <http://www.iso.org> [consulta 2/11/2007].

³⁶ MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2001) *Modelo europeo de excelencia: adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. Guía de autoevaluación y caso práctico*. Disponible en <http://www.mec.es/educa/calidad/files/modelo.pdf> [consulta 3/11/2007].

Tabla 3

Áreas	Posibles indicadores
Funcionamiento y gestión de la biblioteca escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Número de horas en las que permanece abierta. - Horas en las que es más solicitada y en las que lo es menos. - Número de volúmenes existente. - Volúmenes utilizados de entre todos los existentes.. - Volúmenes prestados mensualmente.
Alumnos repetidores	<ul style="list-style-type: none"> - Número de alumnos que repiten. - Materias por las que fundamentalmente repiten los alumnos
Los datos obtenidos gracias a los indicadores requerirían: <ul style="list-style-type: none"> . Comparaciones con otros datos de cursos anteriores, para ver las tendencias que se manifiestan. . Comparaciones con objetivos fijados, para ver el nivel de cumplimiento. . Comparaciones con otros centros educativos. . Realizar cruces entre los datos de los distintos indicadores de una misma área. 	

Pero la metodología de evaluación de aplicación general y que, además, se considera adecuada para la biblioteca escolar se presenta a continuación.

El análisis de la situación de la biblioteca escolar debe hacerse desde una doble perspectiva, la de la biblioteca y la del usuario, cuyos métodos de evaluación tendrán una base cuantitativa y cualitativa respectivamente:

1. El uso de estadísticas e indicadores son uno de los fundamentos para la evaluación y posterior desarrollo de los servicios bibliotecarios:
 - El primer paso es la recogida de datos para elaborar estadísticas sobre los distintos servicios, es decir, medir, cuantificar los servicios prestados. Si la biblioteca está automatizada el programa informático de gestión facilita esta tarea ya que puede generar estadísticas actualizadas y de forma automática, por ejemplo, del número de usuarios, de horas de servicio, de préstamos y de consultas bibliográficas recibidas.
 - Pero la estadística por sí misma no es suficiente, es necesario recurrir a los indicadores que miden, cuantifican el servicio prestado pero además determinan el grado de calidad conseguido. En las *Directrices de la IFLA/ UNESCO para la biblioteca escolar*³⁷, del año 2002, se proponen, entre otros, los siguientes indicadores:
 - Indicadores de uso:
 - Préstamos por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla).

³⁷ SAETRE, T.P. y WILLARS, G. (2002) *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. Disponible en <http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf> [consulta 3/11/2007].

- Total de visitas a la biblioteca por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla).
 - Préstamos por cada documento (recursos por volumen de transacciones).
 - Préstamos por hora (durante y fuera del horario escolar).
 - Consultas sobre referencias por miembro de la comunidad escolar (por alumno y por miembro de plantilla).
 - Indicadores de recursos:
 - Total de libros por miembro de la comunidad escolar.
 - Terminales/ordenadores por miembro de la comunidad escolar.
 - Ordenadores con conexión en línea por miembro de la comunidad escolar.
 - Indicadores de recursos humanos:
 - Razón de plantilla a tiempo completo por miembro de la comunidad escolar.
 - Razón de plantilla a tiempo completo por uso de la biblioteca.
 - Indicadores de coste:
 - Costes de unidad por función, servicio y actividad.
 - Costes de plantilla por función (por ejemplo préstamo de libros).
 - Coste total de la biblioteca por miembro de la comunidad escolar.
 - Coste total de la biblioteca expresado en porcentaje sobre el total del presupuesto escolar.
 - Costes informáticos expresados en porcentaje sobre el coste total de la biblioteca.
2. No obstante, el análisis cuantitativo ofrece un único aspecto de la situación. Se necesita información complementaria que permita hacer el análisis cualitativo, evaluar la calidad de los servicios de la biblioteca desde el punto de vista del usuario. Para ello, se pueden utilizar instrumentos que potencien la retroalimentación con los usuarios, tales como:
- Los cuestionarios, que suelen ser los sistemas elegidos si se quiere medir la satisfacción del usuario. La biblioteca debería elaborar sus propios cuestionarios adaptándolos a sus particularidades según el tipo de preguntas que se quieran plantear, sus posibles valoraciones y la forma de tratar los resultados que, a su vez, dependerán de aquello que, específicamente, se quiera evaluar de los servicios, de las características propias de cada biblioteca y del tipo de usuario al que vayan dirigidos. En este sentido, la biblioteca debe preparar un cuestionario para cada tipo de usuario puesto que sus necesidades y expectativas sobre los servicios de la biblioteca y el uso que hacen de éstos es diferente.
- En los cuestionarios se pueden examinar una amplia variedad de aspectos relacionados con los servicios de la biblioteca, como las condiciones del espacio físico, el equipamiento, los horarios de apertura, la normativa, la competencia profesional y la dimensión humana del personal, los

recursos de información, los usos de forma presencial o en línea, y la capacidad y habilidad de los usuarios para encontrar y manejar de forma autónoma aquello que necesitan. Y es que la evaluación de los servicios lleva implícitos ciertos asuntos de la colección, la formación de los usuarios, la promoción de la lectura y la alfabetización informacional.

- Otra forma de recoger la opinión de los usuarios es habilitando buzones o formularios electrónicos para que estos puedan enviar sus comentarios, quejas y/o sugerencias sobre aquello que estimen oportuno. Un modo de obtener información sobre lo que, posiblemente, más le interesa y preocupa a los usuarios, y que pueden expresar libremente.
- Además, a partir del contacto directo con el usuario se puede observar de forma sistemática el uso real de cada servicio. El registro de los datos, producto de dicha observación, que se consideren relevantes servirán para completar e interpretar la información recogida con los otros métodos.

Esta nueva investigación de los usuarios permitirá a la biblioteca anticiparse y adaptarse a los requerimientos sobre los servicios en el entorno tan cambiante que se presenta.

4. Bibliografía

AGABEL. *Plano de bibliotecas escolares*. <<http://www.agabel.net/plano.htm>>.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. <<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26937>>.

BIBLIOTECAS ESCOLARES DE NAVARRA.
<<http://www.pnte.cfnavarra.es/bibliotecasescolares/directorio.html>>.

BUNDY, A. *Joint-use-libraries- the ultimate form of cooperation*.
<www.library.unisa.edu.au/about/papers/jointuse.pdf>.

CAMACHO ESPINOSA, J. A. (2004) «La biblioteca escolar: centro de documentación, información y recursos para la comunidad educativa: un punto de vista documental» *Revista de educación*, n° extraordinario: Sociedad lectora y educación: 303-324.

CAMACHO ESPINOSA, J. A. (2004) «Bibliotecas públicas y bibliotecas escolares. ¿Colaboración, cooperación o integración en una red conjunta? Realidad y propuesta para la Comunidad de Castilla-La Mancha» (2004), en *II Congreso de Bibliotecas Públicas. Salamanca. 2004*. Madrid, Ministerio de Cultura, 112-120.

CODINA VIDAL, R.E. (1996) «La maleta viajera» *Cuadernos de pedagogía*, CCXLVII: 60-62.

CORONAS CABRERO, M. (2006) «¿Biblioteca escolar central o biblioteca de aula?» *Mi biblioteca: la revista del mundo bibliotecario*, IV: 53-57.

«La maleta familiar o cómo provocar situaciones de lectura en casa desde la Biblioteca Escolar» (2000) *Educación y biblioteca*, año 12, CXVI: 31-36.

CUEVAS CERVERÓ, A. (2007) *Lectura, alfabetización en información y biblioteca escolar*. Gijón, Trea.

ESPAÑA (2007) «Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, del libro y de las bibliotecas». *BOE*, 23 de junio, CL, 27140-27150. <<http://www.boe.es/boe/dias/2007/06/23/pdfs/A27140-27150.pdf>>.

FUNDACIÓN GERMÁN SÁNCHEZ RUIPÉREZ (2005) *Las bibliotecas escolares en España: análisis y recomendaciones*. Madrid, Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

GARCÍA GUERRERO, J. (2006) «De la biblioteca que tenemos a la biblioteca que queremos o fases para su transformación en centro de recursos para la enseñanza y el aprendizaje», en *Bibliotecas escolares. Ideas y buenas prácticas*. <<http://www.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?area=ccaa&id=84>>.

GARCÍA PADRINO, J. (2005) «La promoción de la lectura: una permanente tarea educativa» *Revista de educación*, nº extraordinario: Sociedad lectora y educación: 37-52.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. (1998) *El proceso de organización de la biblioteca escolar: del modelo a la aplicación*. Murcia, Universidad, Facultad de Ciencias de la Documentación.

LANCASTER, F.W. (1996) *Evaluación de la biblioteca*. Madrid, ANABAD.

LÓPEZ DE PRADO, R. (2004) *Bibliotecas de museos estatales: evaluación de recursos, análisis de situación y plan de desarrollo* [tesis doctoral]. Madrid, Universidad Carlos III, Departamento de Biblioteconomía y Documentación.

MALO DE MOLINA Y MARTÍN-MONTALVO, T. (2005) «La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias», en ORERA ORERA, L. *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid, Síntesis, 187-216.

MARQUÈS GRAELLS, P. *Los espacios web multimedia: tipología, funciones, criterios de calidad*. <<http://dewey.uab.es/pmarques/tipoweb.htm>>.

MCNICOL, S. (2003) *Dual Use Public and School Libraries in the UK*. Birmingham, Center for Information Research.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE (2001) *Modelo europeo de excelencia: adaptación a los centros educativos del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad. Guía de autoevaluación y caso práctico*. <<http://www.mec.es/educa/calidad/files/modelo.pdf>>.

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A., BERRY, L. L. (1985) «A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research» *Journal of Marketing*, XLIX, 4: 41-50.

SAETRE, T.P. y WILLARS, G. (2002) *Directrices de la IFLA/UNESCO para la biblioteca escolar*. <<http://www.ifla.org/VII/s11/pubs/sguide02-s.pdf>>.

UNESCO/IFLA *Manifiesto UNESCO/IFLA sobre la biblioteca escolar*.

<http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/school_manifesto_es.html>.

UNIÓN EUROPEA (2006) «Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera) de 26 de octubre de 2006 — Comisión de las Comunidades Europeas/Reino de España» *DOUE*, 30 de diciembre, C 326, 7-8.

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/es/oj/2006/c_326/c_32620061230es00070008.pdf>.

UNIÓN EUROPEA (1992) «Directiva 92/100/CEE del Consejo, de 19 de noviembre de 1992, sobre derechos de alquiler y préstamo y otros derechos afines a los derechos de autor en el ámbito de la propiedad intelectual» *DOUE*, 27 de noviembre, L 346, 0061-0066.

<<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31992L0100:ES:HTML>>.

VALVERDE, P., CARRRASCO, E., MUÑOZ, J.M. (1997) *La Biblioteca, un centro-clave de documentación escolar: organización, dinamización y recursos en Secundaria*. Madrid, Narcea.

XUNTA DE GALICIA. Consellería de Educación. *A biblioteca escolar, centro de recursos da lectura, a información e a aprendizaxe*.

<<http://www.edu.xunta.es/portal/mostrarfile?tipoRecursoCampoID=72e4e373-c0a8fd03-006e7a5b-a9a0b568&recursoID=e05dd2d2-45321685-00f8edb9-54f0ec03&lleng=gl>>.